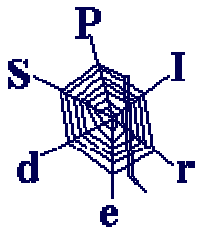


Goed functioneel beheer noodzaak voor effectievere SPI

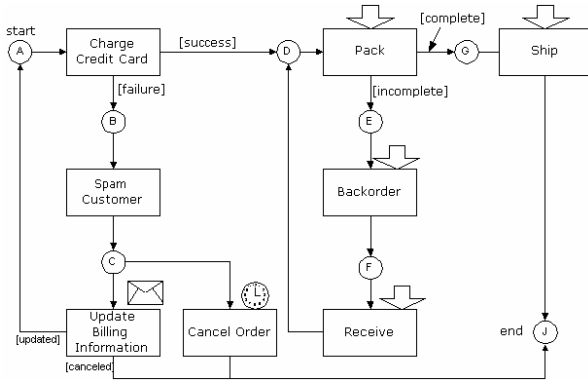
Machteld Meijer
Zeist, 3 oktober 2006



Inhoud

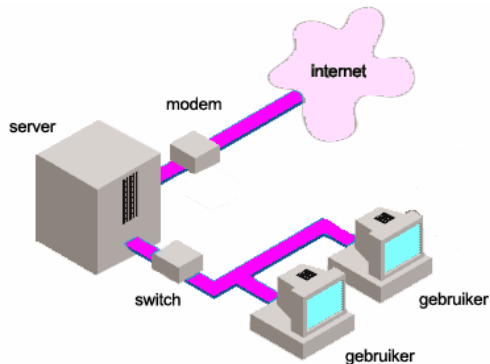
- Domeinen en modellen
- Functioneel beheer en BiSL
- Rol van BiSL in SPI

Informatievoorziening (IV) en ICT



Vraag

Aanbod



Bedrijfsproces

vereist

Informatievoorziening

wordt ondersteund door

Applicaties

en

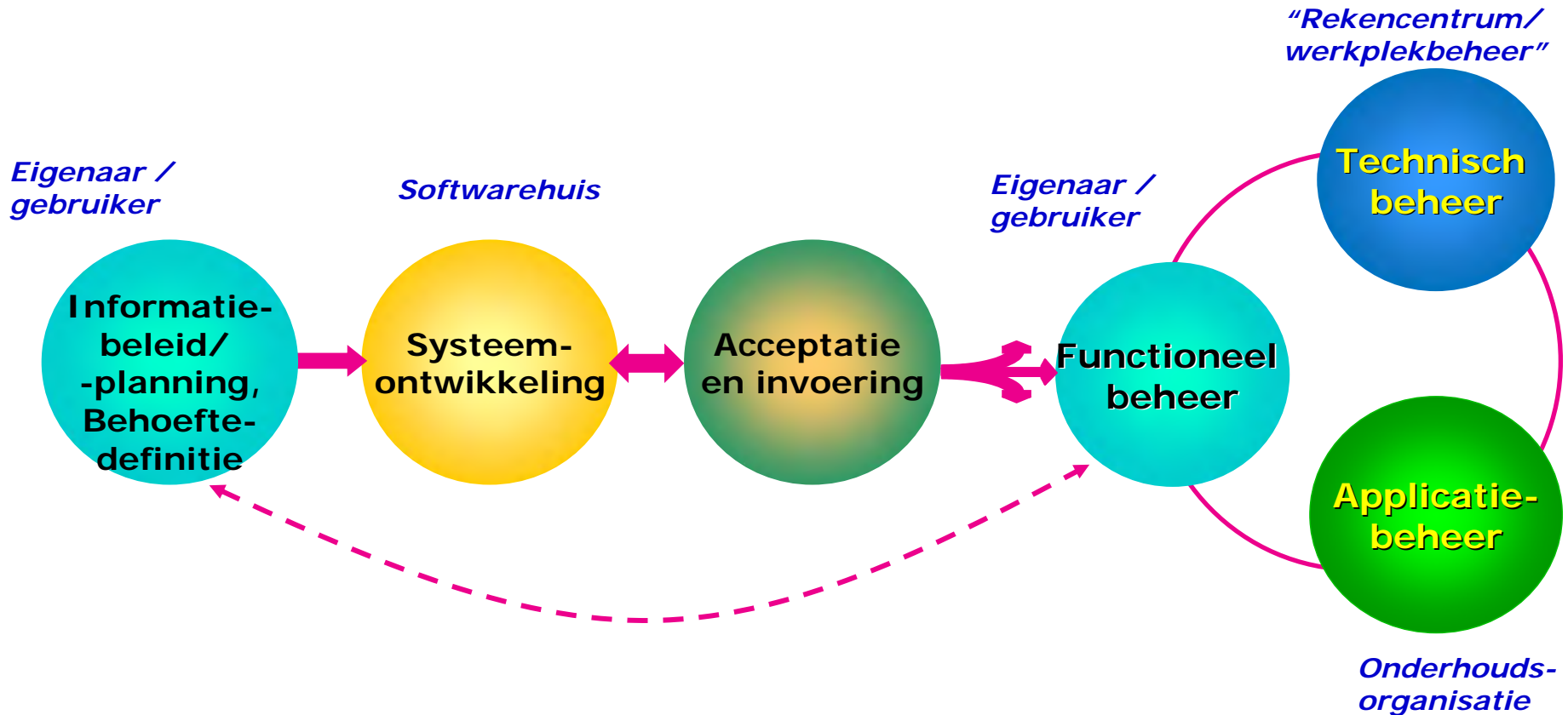
Infrastructuur

IVPI

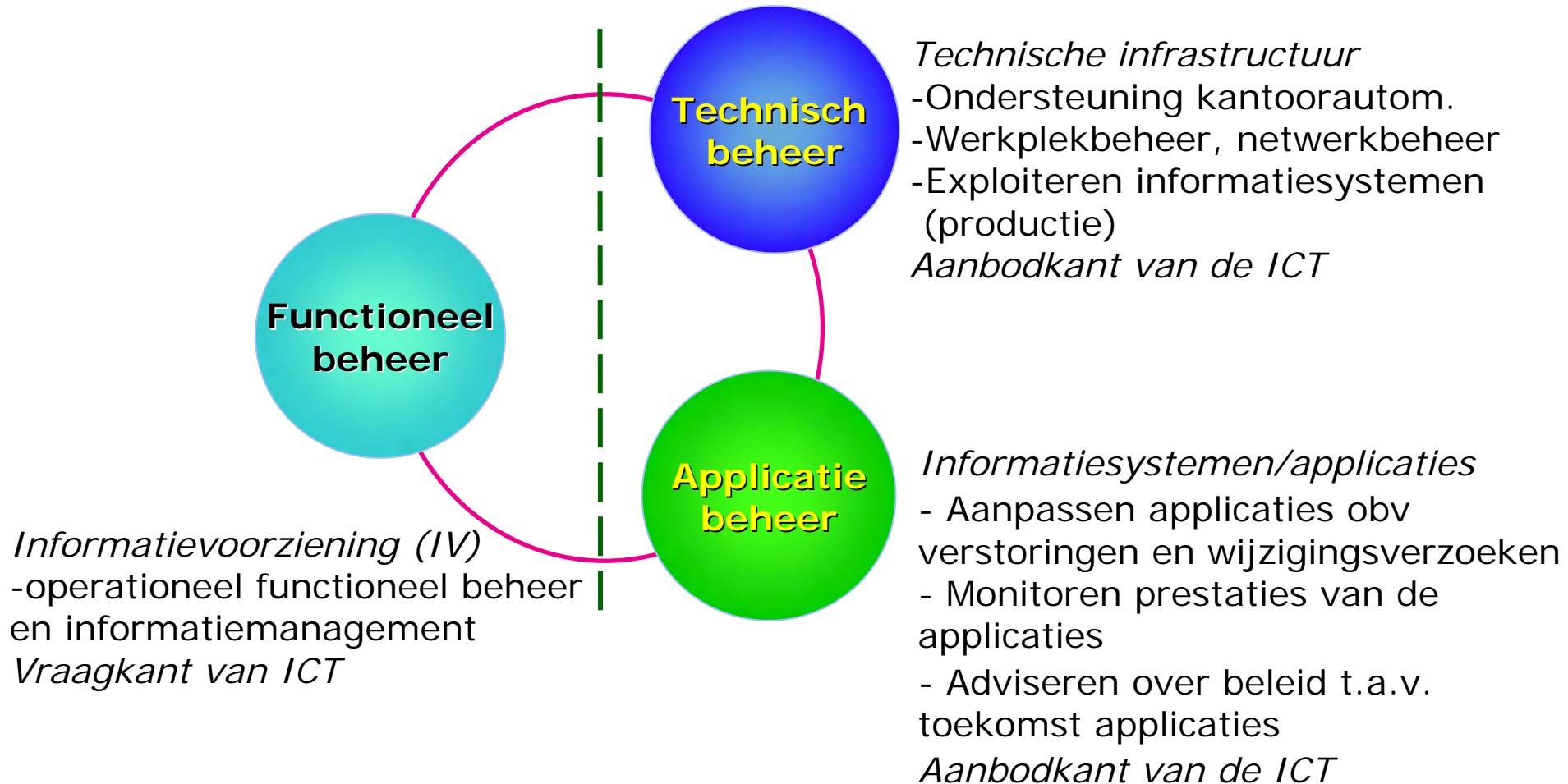


SPI

Van systeemontwikkeling naar beheer



De beheerdomeinen



De modellen

ITIL

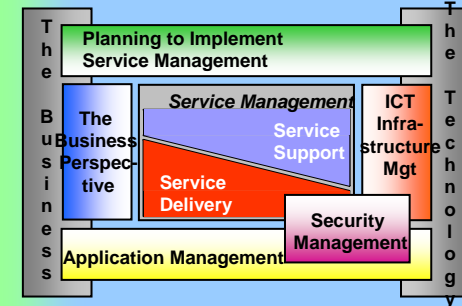
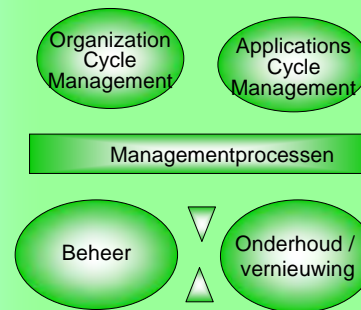
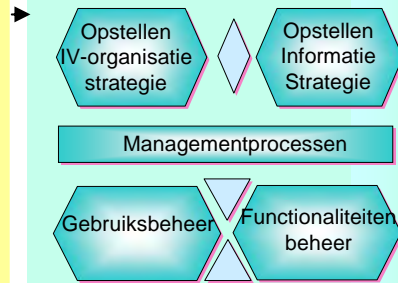
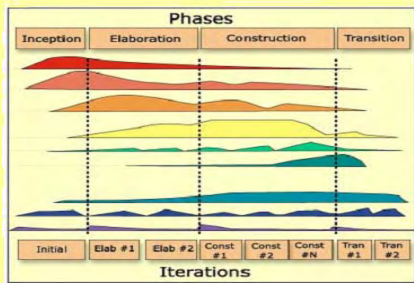
Service management

Systeemontwikkeling

Functioneel beheer

Applicatiebeheer

Technisch beheer



CMMI
RUP
DSDM
SDM

BiSL

ASL

ITIL
MOF

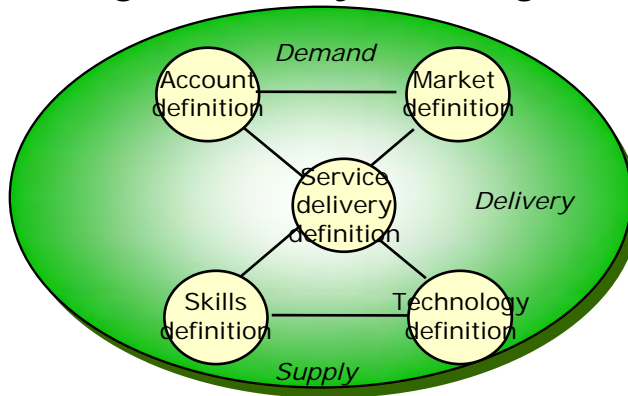
ASL, model voor applicatiebeheer

Application Services Library

Richting-
gevend

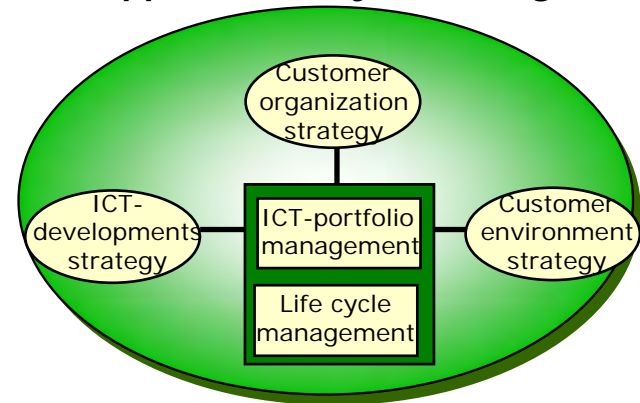
SERVICES

Organization Cycle Management



APPLICATIES

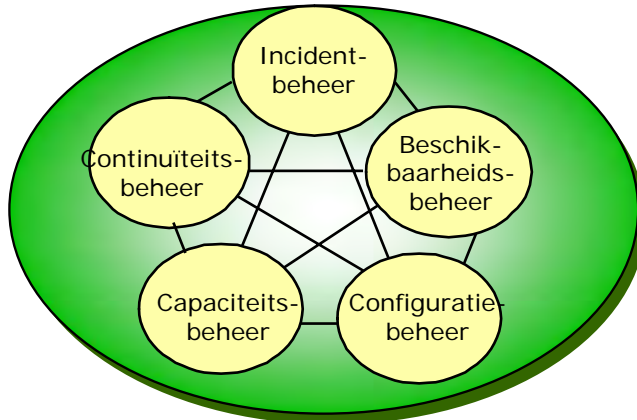
Applications Cycle Management



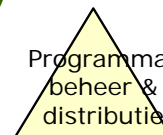
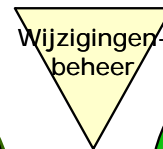
Sturend



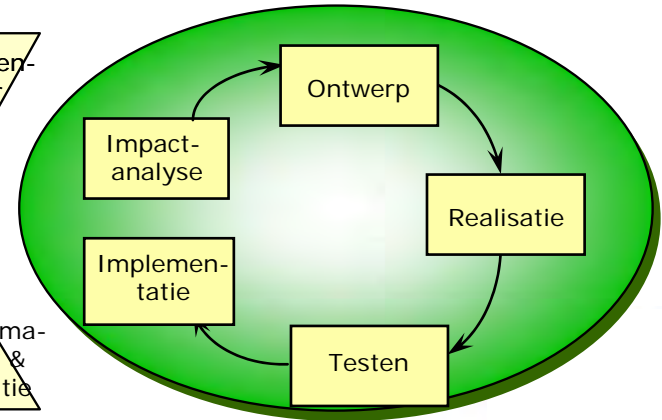
Uitvoerend



Beheer



*Verbindende
processen*



Onderhoud/vernieuwing

Dit overkomt de business

- 'ICT snapt niet wat wij nodig hebben'
- 'Ik heb geen inzicht in wat de applicaties me kosten.'
- 'Het systeem doet (net) niet wat ik ervan verwacht had.'
- 'Ik weet niet waar ik terecht kan met inhoudelijke vragen.'
- 'De gebruikers hebben geen tijd om te testen'
- 'ICT heeft geen tijd om de fouten uit de test aan te passen'
- 'Het lukt ons maar niet om te komen tot een nieuwe, werkende versie van systeem X'
- 'Gebruikers zijn ontevreden over het systeem'

Functioneel beheer (inclusief Informatiemanagement)

- Dagelijkse ondersteuning informatievoorziening
- Ondersteuning directe gebruikers
- Onderhoud functionele specificaties:
 - identificeren van functionele eisen / wensen uit de organisatie
 - vertalen van eisen naar functionele wijzigingen
 - initiatie daarvan naar applicatiebeheer
 - test en acceptatie van gewijzigde versies
- Bewaken actualiteit van de gegevens in de bestanden
- Aansturen ICT en FB-organisatie
- Bepalen beleid informatievoorziening

Wat is BiSL?

Een hulpmiddel om

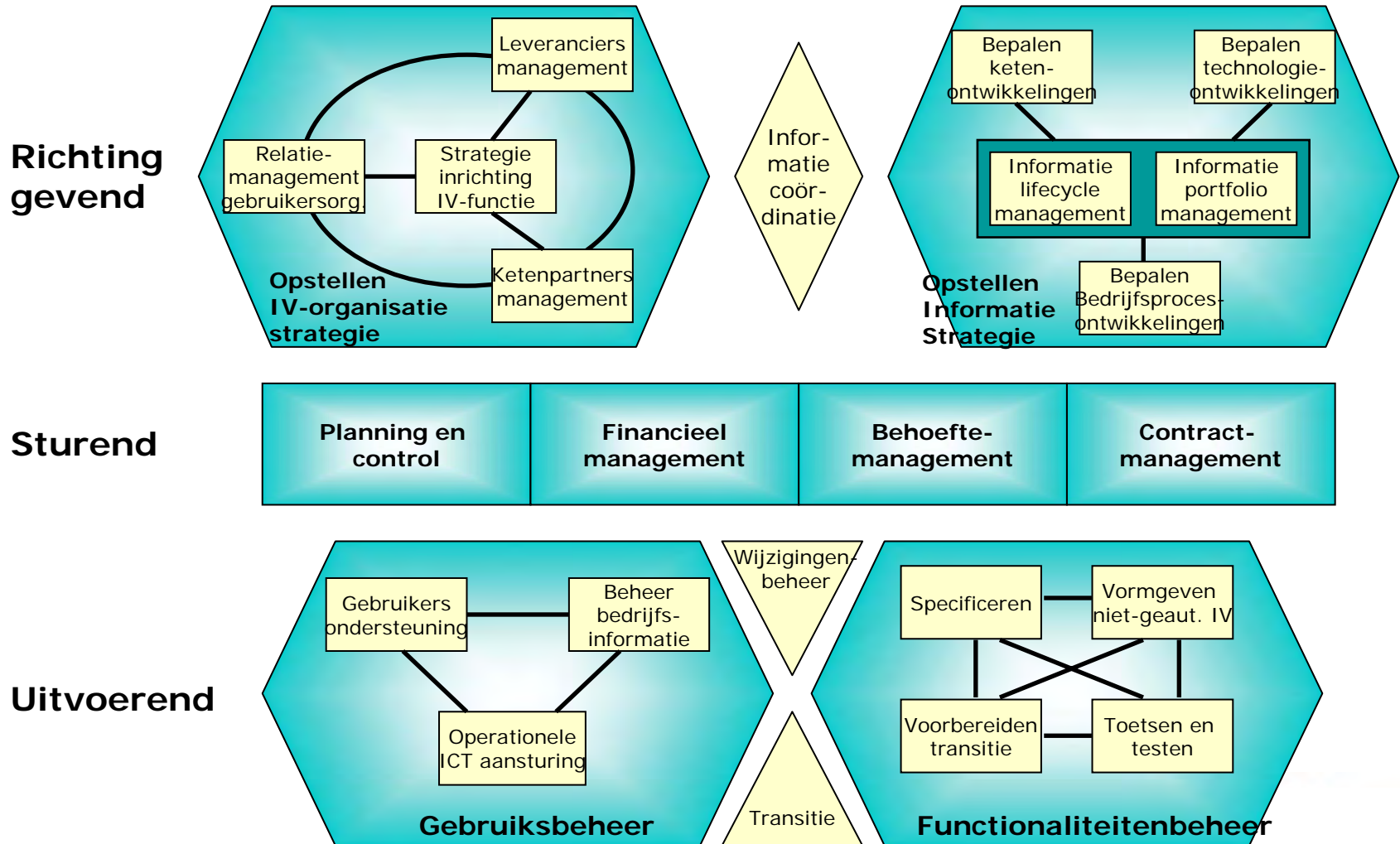
- Beter te kunnen inventariseren en definiëren welke informatie nodig is om de bedrijfsprocessen goed te kunnen uitvoeren
- De vraag aan de leveranciers beter te kunnen definiëren
- De opdrachtgeversrol beter in te kunnen vullen
- Beter tot visie en beleid op de IV te komen

Waaruit bestaat BiSL?

- Een framework voor functioneel-beheerprocessen
- Een paar boeken waaronder een zelfevaluatie
- Artikelen
- Best practices
- Een stichting, eigenaar van BiSL, met:
 - Participanten en kennispartners
 - Werkgroepen
 - voor onderhoud, uitbreiding, promotie van BiSL en ASL
 - voor verzameling en beschikbaarstelling best practices
- www.bisl.nl
- www.aslfoundation.org

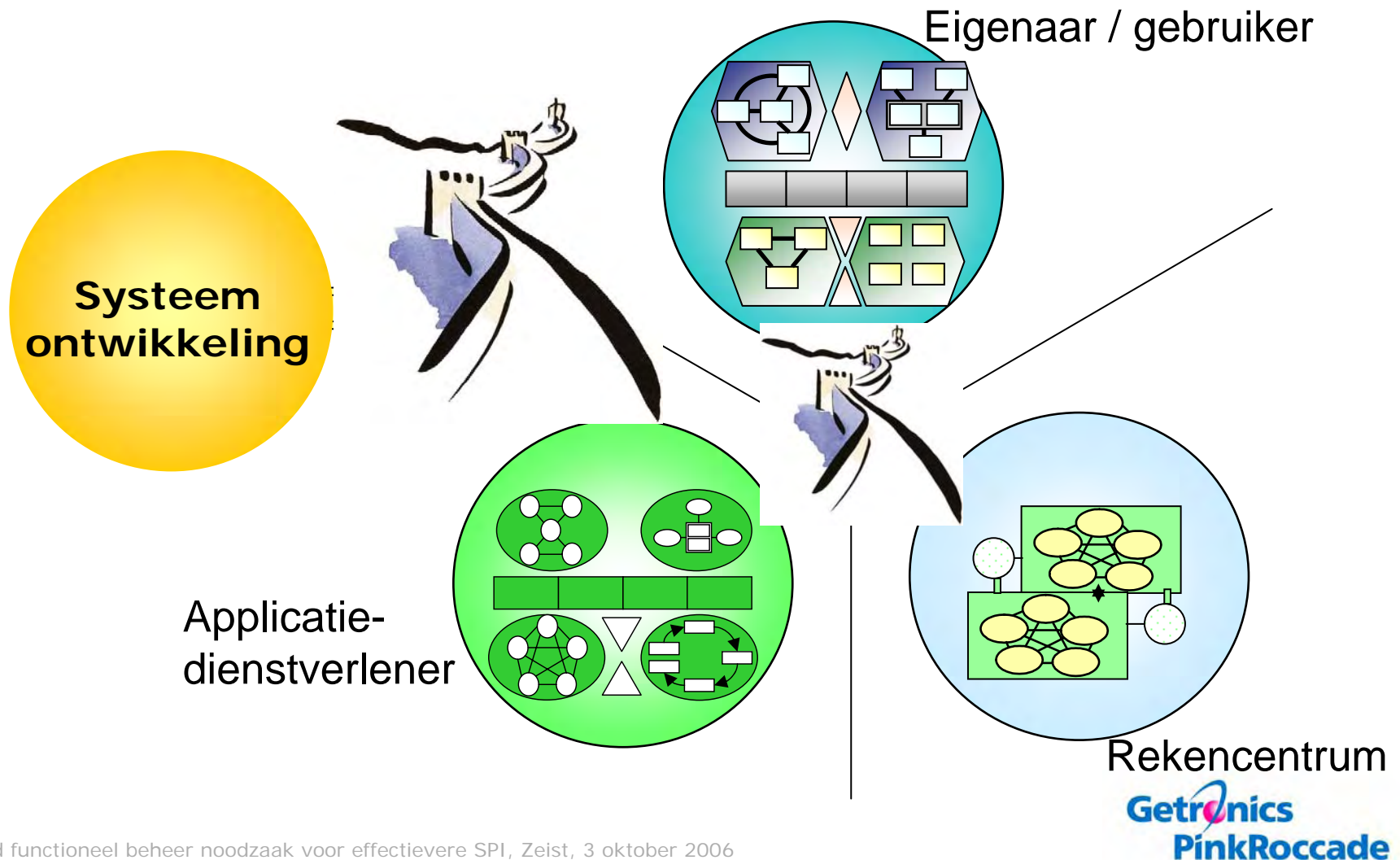
BISL, model voor functioneel beheer

Business information Services Library



Wie doet wat?

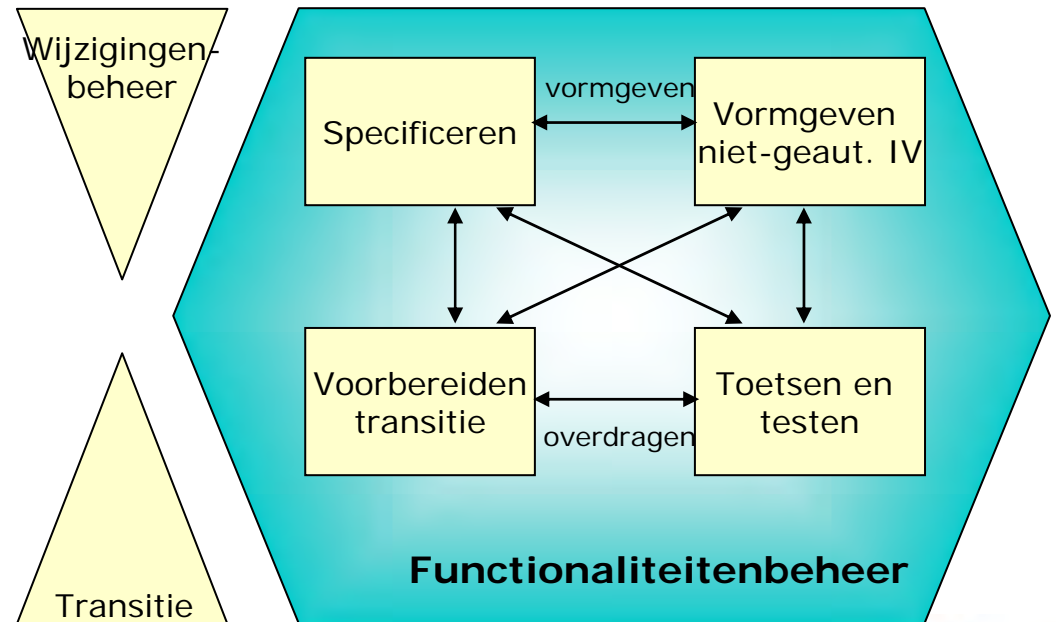
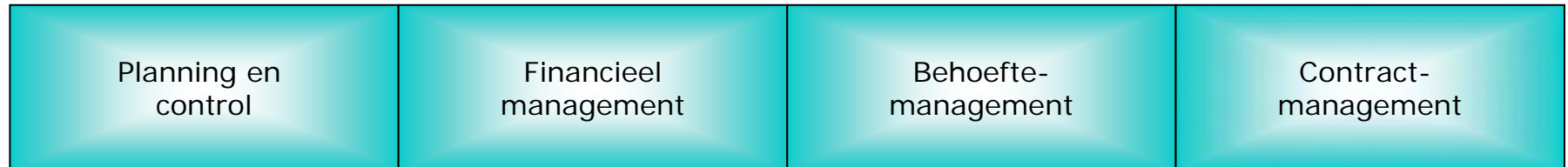
Structuur en afbakening handig



Samenwerken met name bij:

- Bepalen toekomst informatiesystemen
- Bepalen dienstverleningsniveaus
- Onderhouden en vernieuwen informatiesystemen
 - impactanalyse
 - planning en control
 - testen
- Afhandelen van verstoringen
- Operationeel houden
 - beschikbaarheidsbeheer
 - capaciteitsbeheer

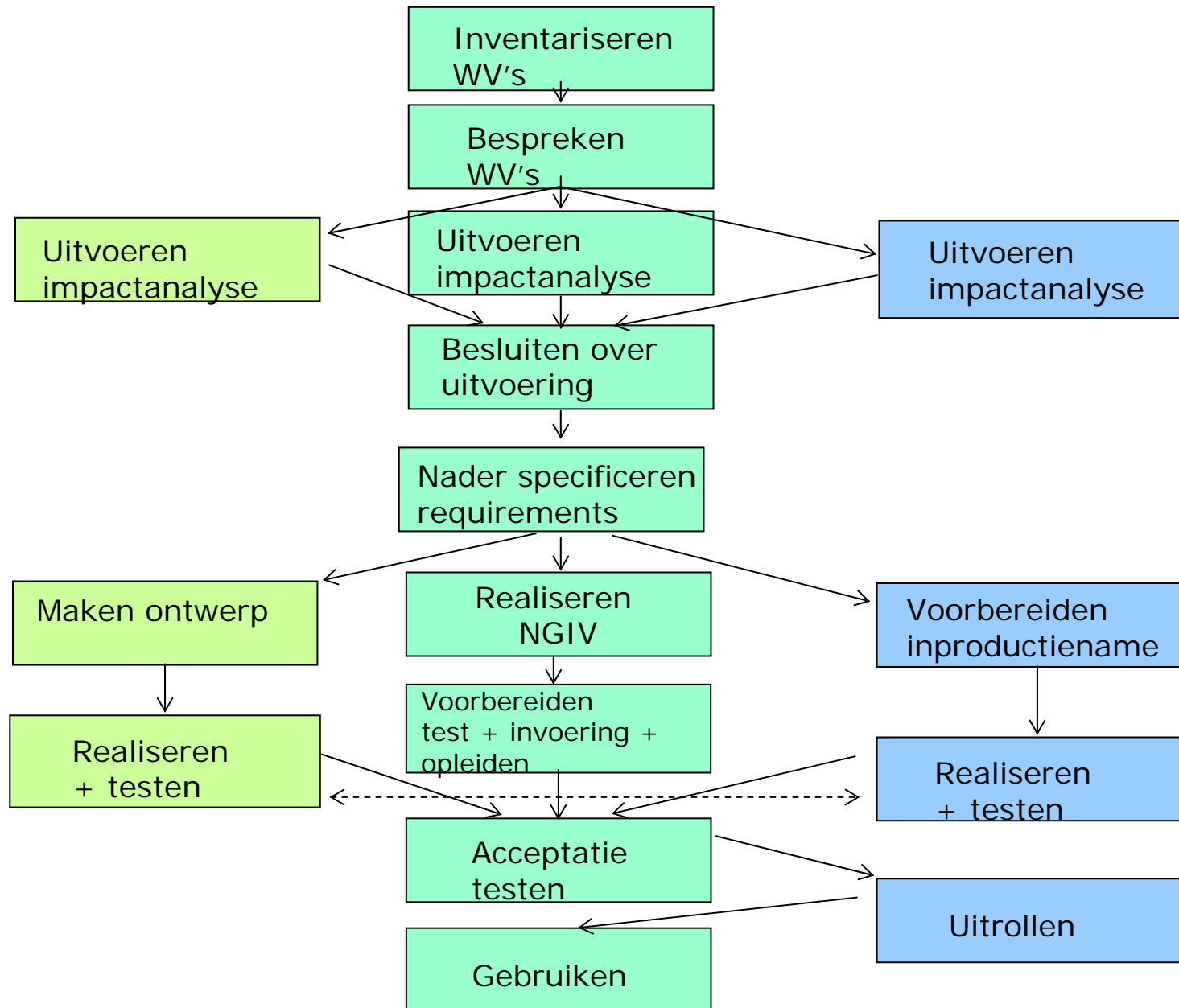
Belangrijkste BiSL processen bij onderhoud en vernieuwing



AB

FB

TB



Invloed functioneel beheer op SPI

- Veel relaties tussen activiteiten bij FB en AB (en SO)
- AB kan alleen optimaal functioneren als FB het doet
- Klant kan alleen optimaal functioneren als aanbieder het doet

Problemen in de afstemming

- Ontwerp niet goedgekeurd voor start realisatie
- Systeemtest en acceptatietest overlappen
- Klant niet gereed voor acceptatietesten
- Gebruikers niet op tijd opgeleid
- Werplekken niet op tijd op orde
- Uitroldatum valt in onderhoudsweekend rekencentrum

Problemen met kwaliteit product en proces

- Impactanalyse te eenzijdig uitgevoerd
- Niet functionele eisen vergeten
- Klanteisen onvolledig of multi-interpretabel
- Klant wil steeds iets anders
- Procedures voor wijzigingen in eisen worden niet gevolgd
- Testen dubbel of onvolledig
- Applicatie sluit niet aan op werkwijze gebruikers

Wat levert BiSL op voor SPI?

- Grotere kans op duidelijkere requirements
- Vaker in 1 keer goed
- Minder rework
- Betere taakverdeling / procesafspraken met klant
- Wederzijdse kwaliteitsverwachtingen helderder
- Wederzijdse planningen beter op elkaar afgestemd

Wat levert het op?

Daardoor kunnen de software ontwikkel- en onderhoudsorganisaties hun eigen softwareproces effectiever verbeteren

Oftewel: kwaliteit van functioneel-beheerprocessen heeft grote rol in een effectieve verbetering van het "softwareproces"

Daardoor krijgt de klant dus eindelijk de producten en diensten die hij echt wil hebben

